

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2022-0243
<b>Klageren:</b>	XX 5200 Odense
<b>Indklagede:</b>	Fynbus
<b>CVR-nummer:</b>	29 97 99 44
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende registrering af check ind på Rejsekort
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det ikke var første gang, hun benyttede sit Rejsekort, og hun er helt sikker på, at hun hørte lyden for korrekt check ind  Indklagede fastholder kontrolafgiften
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Jacob Ruben Hansen (2 stemmer) Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 14. juni 2023 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Fynbus er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Klageren skal betale beløbet til Fynbus, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

- oOo -

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren skulle hun den 24. oktober 2022 med Letbanen i Odense fra stoppestedet Bolbro, hvor hun checkede sit Rejsekort ind og hørte lyden for korrekt check ind. Men efter ca. 2 minutter var der kontrol, hvor kontrolløren ikke kunne se, at hendes kort var checket ind, så han udstedte en kontrolafgift på 1.000 kr.

Det fremgår af sagens tekniske logs, at kontrollørerne steg ombord på Letbanen ved stoppestedet Tarup Center kl. 11:06:51. Kontrolafgiften til klageren blev udstedt kl. 11:18:24. Der er løbende foretaget check ind på de tre standere på Bolbro omkring tidspunktet for klagerens rejse, men ingen med klagerens Rejsekortnummer.

Klagerens Rejsekorthistorik:

**Rejsekorthistorik - søg**

(d)  eller vis historik fra (e)  til (i)  Søg (s)

Kunde / kort

Data fra database

Kundenavn

CPR-nr. / CVR

Kundnr.

Kortnr.

Korttype

Kortstatus

Saldo

Udløbsdato

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
<a href="#">+</a>	03-01-2022	15:40	Rejsekort udstedt		Odense st.	200,00	200,00
<a href="#">+</a>	0	04-01-2022 14:24	Linje : 41 Hauges Plads	14:57	Linje : 34 Lærkeparken / Risingsvej	-18,80	181,20
<a href="#">+</a>	1	10-01-2022 12:31	Linje : 41 Hauges Plads	13:07	Linje : 41 Syddansk Universitet	-15,04	166,16
<a href="#">+</a>	2	11-01-2022 07:36	Linje : 41 Hauges Plads	07:47	Linje : 41 OBC Syd.	-18,80	147,36
<a href="#">+</a>	3	11-01-2022 15:10	Linje : 42 OBC Syd.	15:19	Linje : 42 Hauges Plads	-18,80	128,56
<a href="#">+</a>	4	15-09-2022 15:55	SDU (OL)	16:29	Bolbro (OL)	-18,80	109,76
		15-09-2022 16:17	Kontrolmærke		Linje : 101 Ejbygade		109,76
<a href="#">+</a>	5	06-10-2022 08:58	Bolbro (OL)	09:27	SDU (OL)	-18,80	90,96
		24-10-2022 11:16	Kontrolmærke		Idrætsparken (OL)		90,96
		24-10-2022 11:16	Kontrolmærke		Vesterbro (OL)		90,96

Logs fra standerne:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget, system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype
24-10-2022 11:59:52	24-10-2022 12:10:01	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	28	9	Bolbro (OL)	VAL_99901 - 631960	EasyTrip
24-10-2022 11:47:47	24-10-2022 12:10:01	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	104	38	Bolbro (OL)	VAL_99901 - 631960	Ungdomskort videregående udd.
24-10-2022 11:47:44	24-10-2022 12:10:01	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	1404	562	Bolbro (OL)	VAL_99901 - 631960	Ungdomskort ungdoms udd.
24-10-2022 11:47:35	24-10-2022 12:10:01	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	1087	507	Bolbro (OL)	VAL_99901 - 631960	EasyTrip
24-10-2022 11:37:19	24-10-2022 11:57:51	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	615	211	Bolbro (OL)	VAL_99901 - 631960	EasyTrip
24-10-2022 11:32:28	24-10-2022 11:57:51	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	166	72	Bolbro (OL)	VAL_99901 - 631960	EasyTrip
24-10-2022 11:29:51	24-10-2022 11:39:59	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	346	141	Bolbro (OL)	VAL_99901 - 631960	EasyTrip
24-10-2022 11:27:08	24-10-2022 11:39:59	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	16	5	Bolbro (OL)	VAL_99901 - 631960	EasyTrip
24-10-2022 11:25:42	24-10-2022 11:39:59	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	154	63	Bolbro (OL)	VAL_99901 - 631960	EasyTrip
24-10-2022 11:18:10	24-10-2022 11:39:59	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	4475	1747	Bolbro (OL)	VAL_99901 - 631960	Pendlerkort Fyn

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget, system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype
24-10-2022 11:31:15	24-10-2022 12:32:57	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	7	723	Bolbro (OL)	VAL_99902 - 135908	Pendlerkort Fyn
24-10-2022 11:26:19	24-10-2022 12:32:57	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	7	1770	Bolbro (OL)	VAL_99902 - 135908	Pendler kombi Fyn
24-10-2022 11:25:56	24-10-2022 12:32:57	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	0	793	Bolbro (OL)	VAL_99902 - 135908	EasyTrip
24-10-2022 11:11:29	24-10-2022 12:32:57	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	3	1790	Bolbro (OL)	VAL_99902 - 135908	Pendlerkort Fyn
24-10-2022 11:05:22	24-10-2022 12:32:57	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	6	40	Bolbro (OL)	VAL_99902 - 135908	EasyTrip
24-10-2022 11:05:22	24-10-2022 12:32:57	01-10-2022	Saldokorrektion	Tank-op	308430	6	39	Bolbro (OL)	VAL_99902 - 135908	
24-10-2022 10:51:43	24-10-2022 11:10:31	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	0	374	Bolbro (OL)	VAL_99902 - 135908	EasyTrip
24-10-2022 10:46:13	24-10-2022 11:10:31	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	4	155	Bolbro (OL)	VAL_99902 - 135908	EasyTrip
24-10-2022 10:40:08	24-10-2022 11:10:31	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	0	364	Bolbro (OL)	VAL_99902 - 135908	Pendler kombi Fyn
24-10-2022 10:34:26	24-10-2022 11:10:31	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	8	1285	Bolbro (OL)	VAL_99902 - 135908	Pendlerkort Fyn

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget, system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype
24-10-2022 11:59:44	24-10-2022 12:09:59	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	665	247	Bolbro (OL)	VAL_99905 - 631940	EasyTrip
24-10-2022 11:51:52	24-10-2022 12:09:59	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	205	76	Bolbro (OL)	VAL_99905 - 631940	EasyTrip
24-10-2022 11:47:20	24-10-2022 12:09:59	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	1161	458	Bolbro (OL)	VAL_99905 - 631940	Ungdomskort ungdoms udd.
24-10-2022 11:47:17	24-10-2022 12:09:59	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	1057	356	Bolbro (OL)	VAL_99905 - 631940	Ungdomskort ungdoms udd.
24-10-2022 11:47:12	24-10-2022 12:09:59	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	104	36	Bolbro (OL)	VAL_99905 - 631940	EasyTrip
24-10-2022 10:40:29	24-10-2022 11:10:34	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	1634	745	Bolbro (OL)	VAL_99905 - 631940	Pendlerkort Fyn
24-10-2022 10:25:40	24-10-2022 10:41:51	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	18	6	Bolbro (OL)	VAL_99905 - 631940	EasyTrip
24-10-2022 10:20:07	24-10-2022 10:41:51	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	513	194	Bolbro (OL)	VAL_99905 - 631940	EasyTrip
24-10-2022 10:13:55	24-10-2022 10:26:51	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	426	80	Bolbro (OL)	VAL_99905 - 631940	Pendlerkort Fyn
24-10-2022 10:13:48	24-10-2022 10:26:51	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430	1568	523	Bolbro (OL)	VAL_99905 - 631940	Ungdomskort videregående udd.

Samme aften, den 24. oktober 2022, anmodede klageren Fynbus om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende som gengivet ovenfor og tilføjede navne og telefonnumre på to passagerer, der havde set hende checke ind.

Fynbus fastholdt kontrolafgiften, da standerne ikke havde været fejlbehæftet.

Derpå skrev klageren på ny, at hun var 100% sikker på at have anvendt en korrekt stander til check ind og ikke en stander til check ud, samt at der var tilstrækkelig saldo på kortet til check ind.

Endnu engang fastholdt Fynbus kontrolafgiften, da der ikke var registreret check ind på Rejsekortet.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet daværende Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standeren og Rejsekort, når kortet føres forbi standeren, og til standerens display viser teksten "OK god rejse". Ankenævnet spurgte endvidere, om der forelå undersøgelser eller oplysninger, der kunne verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at det hidtil ikke var forekommet, at et Rejsekort var checket korrekt ind, uden af dette var noteret på rejsekortet.

Rejsekort A/S svarede ved at indsende redegørelse om Rejsekortlæsernes virkemåde fra East/West, der leverer Rejsekortsystemet, som har følgende konklusion:

*"The overall conclusion is that the system is designed so that the validator will only show OK if the check in or check out was successful and data written to the card."*

Efter det oplyste fra leverandøren af Rejsekortsystemet er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten "OK" på standeren, uden at dette er registreret på kundens Rejsekort.

Rejsekort A/S gennemførte på foranledning af ankenævnet en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S gennemførte en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen viste, at alle transaktioner med Rejsekort, herunder forsøg på check ind eller check ud, var registreret i Rejsekortsystemet. Der blev imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check ind eller check ud ikke var blevet gengivet på selve Rejsekortet, men hvor transaktionen kun var registreret i back office.

Efter resultatet af denne analyse har ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der kan forekomme transaktioner på klagerens Rejsekort, herunder forsøg på check ind, som ikke er registreret i back office.

Ankenævnet har fra Fynbus modtaget oplysninger fra Rejsekorthistorikken i back office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens Rejsekort om, at der ikke var checket ind på kortet. Ankenævnet har endvidere modtaget logs fra standerne.

På baggrund af det anførte har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit Rejsekort korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check ind ikke var noteret på Rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office eller på standerne.

Ankenævnet har ikke fundet belæg for at kontakte de personer, som klageren nævner som vidner.

Ifølge Rejsekort Rejseregler skal Rejsekort checkes ind ved rejsens begyndelse, og det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check ind blev derfor pålagt med rette.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på et Rejsekort, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i back office. Man kan sikre sig at være checket ind ved at holde kortet op foran det blå punkt påny, hvorefter der vil komme teksten "Kortet er allerede checket ind"

## **RETSGRUNDLAG:**

Af § 29 i lov om trafikkselskaber fremgår trafikkselskabernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort) samme bestemmelse findes i lov om jernbaner § 14.

I de Fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 1.000 kr. for voksne.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

" Den 24/10 har jeg checket ind som sædvanligt med mit rejsekort på Bolbro station i Odense sammen med min lille søn for at kunne tage letbanen, og har hørt check-ind maskinen har givet sin "check ind" lyd. Det er ikke den første gang jeg bruger mit rejsekort og checker-ind med det, og er 100% sikkert på at jeg har checket-in med mit rejsekort ved check-in side og ikke ved check-ud side OG at der var nok penge i mit rejsekort for at kunne betale for det. Da jeg gik inde i letbanen kom der kontrollen efter 2 minutter og sagde at jeg ikke har checket-in og har givet mig en bøde.

Selvom jeg har forklaret ham at jeg var lige kommet ind på letbanen fra Bolbro station og har checket-ind. Jeg har holdt mit rejsekort hen til check-ind maskinen og har modtaget den korrekte check ind lyd fra systemet. Så vil jeg mene at jeg har overholdt mit ansvar og har checket ind korrekt. Der var åbenbart noget problemer eller noget galt med systemet da jeg har checket-in og det var IKKE min skyld.

Der var også to personer som var vidnende og var samtidig på letbanen, hvor de har set mig at jeg har checket-in. De har givet mig deres navne og kontaktoplysninger for at I må godt kontakte dem for at de vil være vidne om dette jeg skriver og at det var ikke min skyld at systemet ikke har registreret det.

Den første person hedder Christina xxx og hendes tlf. nr. er 613xxx og den anden hedder bb og hans tlf. nr. er 275xxxx. Kontrolløren har også sagt at han vil skrive inde i systemet at der har været personer der har set mig checket-ind.

Jeg vil bare sige, at jeg på ingen måde har haft i sinde at snyde da jeg har gjort mit ansvar ved at holde mit rejsekort hen til check-ind maskinen samt at min søn var sammen med mig og jeg prøver altid at lære ham reglerne for at overholde dem.

Jeg synes derfor, at det ikke er acceptabelt, at jeg skal betale en kontrolafgift på 1000 kr, for noget som ikke var min skyld. Derfor anmoder jeg om, at afgiften bliver annulleret."

## Indklagede anfører følgende:

”FynBus fastholder afgørelsen om den udstedte kontrolafgift.

FynBus har gjort kunden opmærksom på, at alle kunder skal være i besiddelse af gyldig billet ved rejser med bus, tog og metro, jf. de fælles landsdækkende rejseregler, [www.fynbus.dk/rejseregler](http://www.fynbus.dk/rejseregler).

Det følger ligeledes af rejsereglerne, at det er kundens eget ansvar at have en gyldig billet.

Ved kontrollen den 24. oktober 2022 steg klageren på letbanetoget kl. 11:06, hvor kontrolløren allerede var i letbanetoget, kontrolløren konstaterede, at klageren ikke havde foretaget check ind med sit rejsekort før påstigning, hvorfor kunden ikke havde en gyldig billet ved kontrollen. (Bilag d)

Klageren har ved sin klage, i første omgang direkte til FynBus og senere til Ankenævnet, anført, at hun tjekkede sit kort ind, før hun steg på letbanetoget, men dette fremgår ikke af historikken for hendes rejsekort. Hun har ligeledes oplyst, at der derfor må have været en fejl på den check ind stander, som hun hævder, at hun benyttede sig af.

Teknisk IT hos FynBus har undersøgt, om der har været fejl på check ind standerne ved klagerens påstigningssted og har ikke kunne påvise fejl derpå, standerne har ligeledes virket upåklageligt i forbindelse med andre kunders check ind i samme tidsrum, som klageren anfører at hun foretog check ind. (Bilag d)

Klageren er ved klagen til Ankenævnet ikke fremkommet med nye oplysninger, der giver grundlag for, at FynBus ændrer afgørelsen. FynBus fastholder dermed afgørelsen om den udstedte kontrolafgift.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand